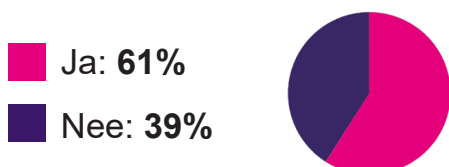


Dienstverlening

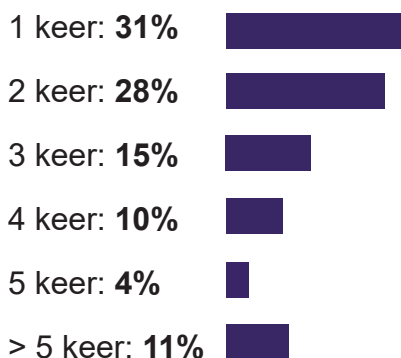
Van 3 tot 30 september 2024 vond het tweejaarlijkse onderzoek over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst plaats. In totaal vulden 669 deelnemers de vragenlijst volledig in. Hierdoor kunnen we met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,73% uitspraken doen over de populatie. Graag delen wij enkele belangrijke resultaten en u leest wat we daarmee willen doen.

Contact met de gemeente

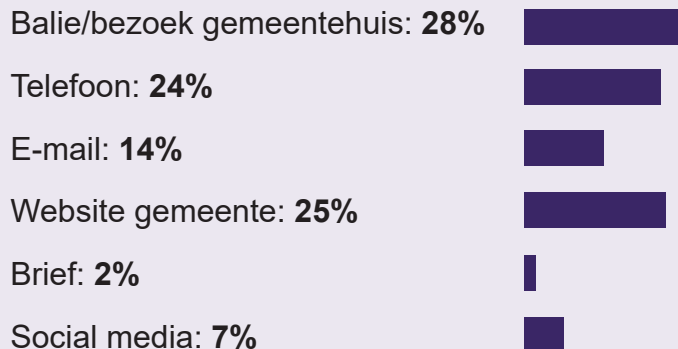
Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente voor een product, dienst, vraag of probleem?



Hoe vaak heeft u afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

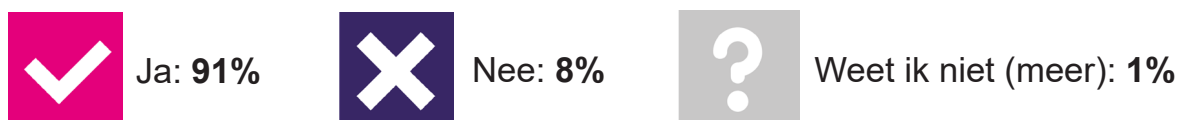


Via welk kanaal heeft u de laatste keer contact opgenomen met de gemeente?

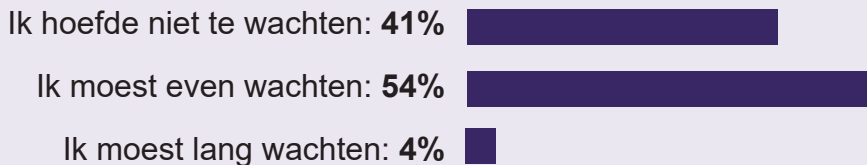


Balie/ bezoek gemeentehuis

Had u voor dit bezoek aan het gemeentehuis van te voren een afspraak gemaakt?



Werd u bij uw afspraak snel geholpen?

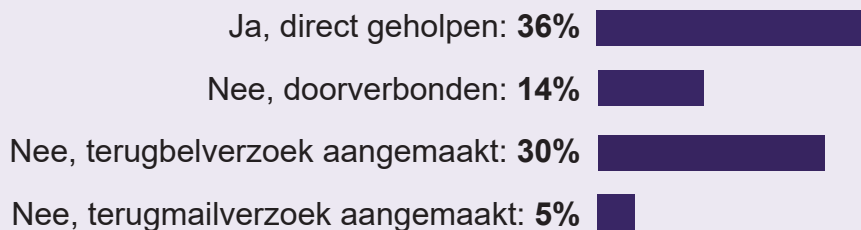


Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis?



Telefonisch contact

Werd u direct geholpen?



Heeft u een duidelijke reactie gekregen?

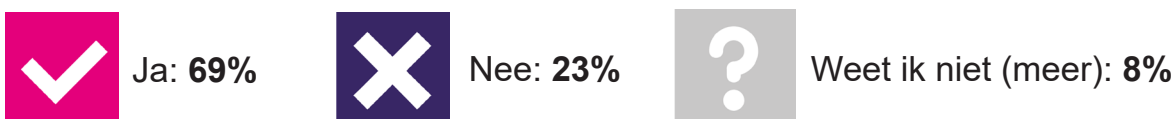


Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de telefoon?



Mail contact

Heeft u een duidelijke reactie op uw e-mail gekregen?



Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de e-mail?



Website van de gemeente

Wat heeft u op de website gedaan? - Top 3



Melding woon- en leef-
omgeving gedaan: **41%**



Aanvraagformulier
ingevuld: **35%**



Contactformulier
ingevuld: **19%**

Als u de website van de gemeente bezoekt, kon u tot nu toe dan altijd vinden wat u zocht?



Ja: **74%**



Nee: **10%**



Weet ik niet (meer): **16%**

Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via de website?



Social media kanalen

Via welke social media heeft u de laatste keer een bericht (of reactie) gestuurd naar de gemeente? - Top 2



Whatsapp: **86%**



Instagram: **11%**

Wat is uw totaaloordeel over het contact met de gemeente via social media?



Voorkeurskanalen

Als u een vraag/probleem heeft voor de gemeente, via welk kanaal neemt u dan bij voorkeur contact op met de gemeente? - Top 3



Telefoon: **42%**



Website: **26%**



E-mail: **18%**

Openingstijden gemeentehuis

Wat is uw totaaloordeel over de openingstijden van het gemeentehuis?



Dienstverlening van de gemeente

Bent u het eens met onderstaande stellingen over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst tijdens dit laatste contact? - Top 3 met hoogste % (zeer) eens



Het taalgebruik was begrijpelijk: **85%**



Ik ben vriendelijk behandeld: **81%**



Mijn vraag is beantwoord: **72%**

Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente?



Wat gebeurt er met de resultaten?

Ons vorige onderzoek vond plaats in 2022. We zijn als gemeente een nieuwe visie op de dienstverlening aan het maken. Uw input en tips nemen we hierin mee. In ons vorige onderzoek kwam het e-mail contact naar voren als aandachtspunt. Door trainingen hebben we het algemene oordeel over het e-mail contact kunnen verbeteren. Een andere opmerking in het onderzoek over de openingstijden is de avondopenstelling van de gemeente en dat het fijn zou zijn om meer avonden per week open te zijn. We hebben hier als gemeente gehoor aan gegeven en we zijn afgelopen voorjaar en zomer 2 avonden per week open geweest.

Daarnaast zien we in dit onderzoek dat bijna alle andere cijfers van onze dienstverlening ten opzichte van 2022 ook gestegen of gelijk gebleven zijn. We zijn hier als gemeente erg trots op.

We zijn blij met uw oordeel.

Hartelijk bedankt voor uw inbreng en betrokkenheid.